

2012

2013

Þjónustuver Reykjavíkurborgar Starfsáætlun

Halldór N. Lárusson
Reykjavíkurborg



Hlutverk þjónustuskrifstofu

Þjónustuskrifstofa Reykjavíkur hefur yfirumsjón með þjónustu borgarinnar við íbúa og starfsfólk. Skrifstofan leiðir stefnumótun, þróun og samhæfingu framlínuþjónustu og skjalamála. Undir þjónustuskrifstofu tilheyra þjónustuver, Borgarskjalasafn, skjalasafn Ráðhúss og skjalaver Höfðatorgs. Þjónustuver Reykjavíkurborgar sinnir móttöku gesta og erinda á jarðhæð Höfðatorgs, símasvörun og úrvinnslu fyrir flest svið og skrifstofur borgarinnar í símanúmeri 411 11 11 og vaktar netfangið upplýsingar@reykjavik.is

Markmið þjónustuvers

Markmið Þjónustuversins er að bjóða upp á hágæðaðþjónustu og upplýsingaveitu, óháð þeirri leið er erindi berast. Það er metnaðarmál að reyna að ljúka sem flestum málum í þjónustuverinu, en að öðrum kosti tryggja framgang málsins hjá réttum fagaðila.

Starfsemi

Helstu verkefni þjónustuvers eru meðal annars:

- Afgreiðsla erinda fyrir hönd sviða og skrifstofa staðsettum í Höfðatorgi
- Afgreiðsla erinda fyrir hönd flestra sviða og skrifstofa borgarinnar í gegnum símanúmerið 411 11 11, netfangið upplýsingar@reykjavik.is eða netspjall
- Móttaka greiðslu fyrir gjaldskylda þjónustu fyrir hönd sviða og skrifstofa
- Virkjun og umsjón aðgangskorta á Höfðatorgi
- Póstdreifing
- Móttaka og geymsla skattkorta
- Ljósritun, gormun og ýmis önnur bakvinnsla
- Fræðsla og námskeiðahald
- Samskipti og upplýsingagjöf til sviða borgarinnar
- Ýmiss innri þjónusta

Staða og framtíðarsýn

Þjónustuskrifstofa veitir fagsviðum og skrifstofum borgarinnar sérfræðiþjónustu, fræðslu og ráðgjöf varðandi þjónustumál og gegnir samræmingarhlutverki á sviði framlínuþjónustu. Þjónustuver Reykjavíkurborgar þjónustar íbúa í gegnum þrjár gáttir: vef, síma og sinnir einnig þjónustu við íbúa á 1. hæð fyrir hönd sviða á Höfðatorgi. Þjónustuskrifstofa ber ábyrgð á faglegri þróun IP símakerfis borgarinnar, en í dag fullnustar símverið um 50% allra innhringinga til fagsviða og skrifstofa. Aukin fullnaðarþjónusta símavers fyrir hönd sérsviða og skrifstofa kallar á einhverja lengingu símtala, en á móti kemur vaxandi þáttur rafrænnar þjónustu.

Það er fyrirséð að þjónustuþáttur borgarinnar mun aðeins vaxa í náninni framtíð og þá ekki síst þáttur rafrænnar þjónustu, sjálfsafgreiðslu og símaþjónustu. Á sama tíma stendur fyrir dyrum endurskipulagning móttökuhlutans, svo enn betur megi veita þeim borgarbúum sem vilja og þurfa að leggja leið sína á skrifstofurnar, persónulega og skjóta þjónustu. Umhverfisþættir sem og tæknilegir þættir eru þar til skoðunar.

Þjónustuverið notar ýmiss kerfi og forrit í þjónustu sinni, sem kallar á nauðsyn öryggis og stöðugleika í upplýsingatækni. Aukið rafrænt aðgengi íbúa að upplýsingum og krafan um skjóta "one stop" þjónustu, ytir undir mikilvægi þess. Afleiðing alvarlegrar bilunar í kerfum þjónustuvers þýðir ekki einungis skerta þjónustu við íbúana, en gæti einnig haft áhrif á alla innri starfsemi borgarinnar. Í þróun þjónustunnar til frambúðar er því ráðgjöf og þjónusta í upplýsingatæknimálum lífsspursmál.

Mikilvægt er að tölvubúnaður, kerfi og þau forrit sem notuð eru til þjónustunnar fullnægi kröfum um hágæða þjónustuveitingu.

Sýn og stefna þjónustuvers

- a) Að þjónustuveitingin sé ávallt í fremstu röð, bæði í mannlegri og rafrænni þjónustu
- b) Að þjónustuverið hafi ávallt yfir hæfu og vel þjálfuðu starfsfólki að ráða á sviði nútíma þjónustu
- c) Að tæknileg endurnýjun og uppfærsla haldist í hendur við framþróun þjónustunnar
- d) Að þjónustuverið sýni framsýni í rekstri og skilvirkni til hagsbóta fyrir Reykjavík og íbúa hennar.
- e) Þjónustuskrifstofan keppir að því að gera Reykjavík að fyrirmynd í þjónustu við íbúana og því þarf heildstæða þjónustustefnu fyrir starfsemi borgarinnar.

Markmið 2012-2013

- Mótun heildstæðrar þjónustustefnu Reykjavíkurborgar
- Tryggja örugga upplýsingatækniþjónustu, sem helst í hendur við aukna og breytta þjónustuveitingu
- Tryggja að nauðsynleg kerfi, hugbúnaður og tilskilin hugbúnaðarleyfi séu ávallt fyrir hendi
- Tryggja nauðsynlega endurnýjun tölvuvélbúnaðar og annarra tækja
- Auka rafræna þjónustu og sjálfsafgreiðslu
- Endurskipuleggja móttöku þjónustuversins til að enn betur þjóna íbúum borgarinnar og öðrum gestum
- Auka samspil mismunandi kerfa í notkun innan borgarinnar, draga úr tvíverknaði og loka glöppum. Leita samvinnu við svið og skrifstofur um innleiðingu CRM kerfis

Verkefni 2012

- Ljúka innleiðingu þjónustuteyma með fagsviðum
- Skilgreina þjónustubörf næstu 24 mánaða
- Skilgreina rafræna þjónustubætti
- Þarfagreining vegna véla- og hugbúnaðar til að mæta þjónustubörf
- Byrja að greina og samþætta þjónustukerfið við önnur kerfi borgarinnar
- Hefja þróun á heildstæðu þjónustukerfi þvert á svið og stofnanir
- Hefja viðræður við hugsanlega samstarfsaðila um innleiðingu CRM
- Yfirferð verkferla móttöku í samræmi við nýja skipan

Þjónustuskólinn

Markmið þjónustuskólans er að auka hæfni starfsfólks með námskeiðum og kynningum. Sömuleiðis að bjóða öðrum sviðum stutt námskeið í ýmsum þjónustubáttum. Sum námskeið og kynningar taka mið af árstíðabundinni starfsemi borgarinnar en önnur eru almennari. Algeng lengd námskeiða er 0,5 – 2 klst. Starfsfólk þarf einnig að fylgjast vel með breytingum og nýjungum í starfsemi borgarinnar og vera virkt í eigin símenntun.

Flutningur Símafers

Reynslan af veru símafers með móttökunni á jarðhæð Höfðatorgs er blendin. Hvað varðar samskipti og samstarf hópanna, þá er árangurinn góður og er mikill styrkur í því fólgin að hafa allt þjónustuverið á einum stað. Náðin skapaði aukin tengsl og meðvitund um að tilheyra sömu skrifstofu með sameiginleg verkefni til úrlausnar. En, fremur þröng og gluggalaus aðstaða símafersins gerði það að verkum að hópurinn náði aldrei að láta sér líða vel á vinnustað og því ljóst að breytinga var þörf. Lengi vel var skoðað að gera breytingar á rými jarðhæðar til að bæta aðstöðuna, en í ljósi hugmynda um framtíðarþjónustu í móttöku var tekin sú ákvörðun að flytja símaferið aftur á 2. hæð þar sem það áður var til húsa.

Samstarf við fagsvið

Mikilvægt er að viðhalda samstarfi við fagsvið borgarinnar með reglulegum samráðsfundum og upplýsingagjöf um fjölda og úrvinnslu erinda. Innleiðing þjónustuteyma með fagsviðum er nú langt komin og mun lokið á árinu.

Þjónusta við pólska innflytjendur

Joanna Marcinkowska, ráðin af mannréttindaskrifstofu, kom til starfa í þjónustuveri sem ráðgjafi pólskumælandi Reykvíkinga. Hún mun sinna símaþjónustu og þýðingum, ásamt því að halda utan um efni pólska vefsins.

Lykil- og magntölur 2010 - 2011

Lykiltölur	2010	2011
Fjöldi símtala í símaferi	212.019	204.212
Fjöldi erinda á móttökuborði	25.364	28.701
Afgreiðslufjöldi þjónustufulltrúa	19.849	17.668

Eins og taflan með lykiltölum hér að ofan sýnir, þá hefur orðið fækkun í fjölda símtala og afgreiðslu þjónustufulltrúa milli árana 2010 og 2011, en aukning í afgreiðslu á móttökuborði. Engin greining hefur átt sér stað um ástæður þessara breytinga, en leiða má að því líkum að aukin rafræn þjónusta eigi sinn þátt.

Tölfræði símavers

Tafla 1 sýnir fjölda svaraðra símtala frá stofnun símavers til og með júní 2012. Eftir fimm ára aukningu í símtölum milli ára, þá fækkaði þeim aftur árin 2010 og 2011. Símtölin hafa á móti lengst vegna aukinnar þjónustu með fullnaðarfrágangi símavers á erindum.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Janúar	-	8.935	11.261	14.914	19.158	17.639	17.418	18.633
Febrúar	-	8.896	10.479	14.416	18.802	17.614	16.899	16.260
Mars	-	9.209	11.216	11.157	21.024	19.373	19.562	16.432
Apríl	1.837	7.137	9.770	17.733	18.274	16.253	15.670	14.559
Maí	2.840	11.162	12.850	17.533	21.916	18.924	20.328	17.411
Júní	5.017	11.661	13.271	19.775	23.369	20.949	18.828	18.359
Júlí	5.515	9.176	10.265	18.704	18.890	15.461	14.693	
Ágúst	5.862	11.882	13.529	20.412	19.725	18.657	17.908	
September	6.207	11.433	11.609	20.864	20.220	20.082	17.277	
Október	5.234	11.066	13.821	20.159	17.988	16.829	15.132	
Nóvember	5.433	10.245	13.263	18.000	16.564	16.525	16.300	
Desember	5.953	8.021	11.823	15.455	15.010	13.711	14.197	
Samtals	43.989	118.859	143.157	209.104	230.940	212.017	204.212	

Tafla 1

Tafla 2 sýnir fjölda símtala 2011 sem svarað er innan 20 sekúnda og meðalhraða heildarsvörunar eftir mánuðum.

Mánuður	Fjöldi svaraðra símtala	Innan 20 sek.	Meðalhraði svörunar
Janúar	17.418	55%	:37
Febrúar	16.899	45%	:52
Mars	19.562	69%	:24
Apríl	15.670	54%	:39
Maí	20.328	47%	:54
Júní	18.828	60%	:32
Júlí	14.693	58%	:35
Ágúst	17.908	46%	:52
September	17.277	64%	:43
Október	15.132	72%	:20
Nóvember	16.300	66%	:26
Desember	14.197	66%	:29

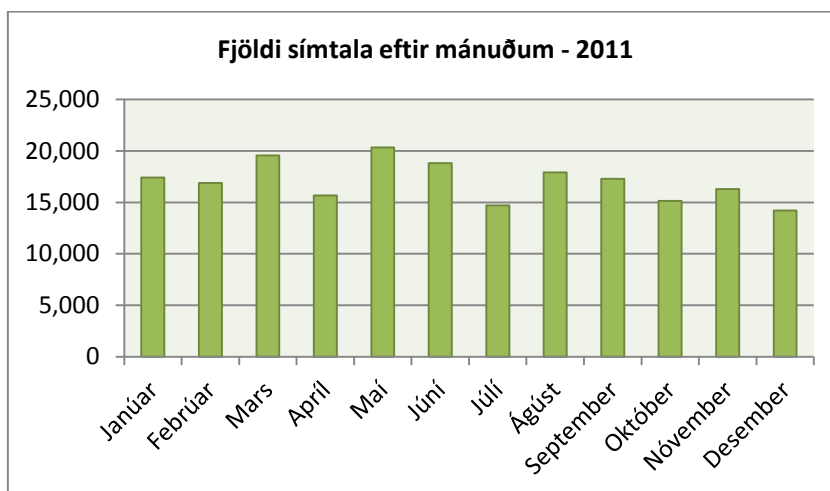
Tafla 2

Tafla 3 sýnir fjölda símtala fyrstu 6 mánuði ársins 2012, sem svarað er innan 20 sekúnda og meðalhraða heildarsvörunar eftir mánuðum. Þegar svörunin er borin saman við fyrstu 6 mánuði ársins 2011 í töflu 2, kemur í ljós að meðalhraði svörunar hefur aukist.

Mánuður	Fjöldi svaraðra símtala	Innan 20 sek.	Meðalhraði svörunar
Janúar	18.633	60%	:33
Febrúar	16.260	59%	:37
Mars	16.432	72%	:20
Apríl	14.559	57%	:33
Mai	17.411	58%	:32
Júní	18.359	60%	:31
Júlí			
Ágúst			
September			
Október			
Nóvember			
Desember			

Tafla 3

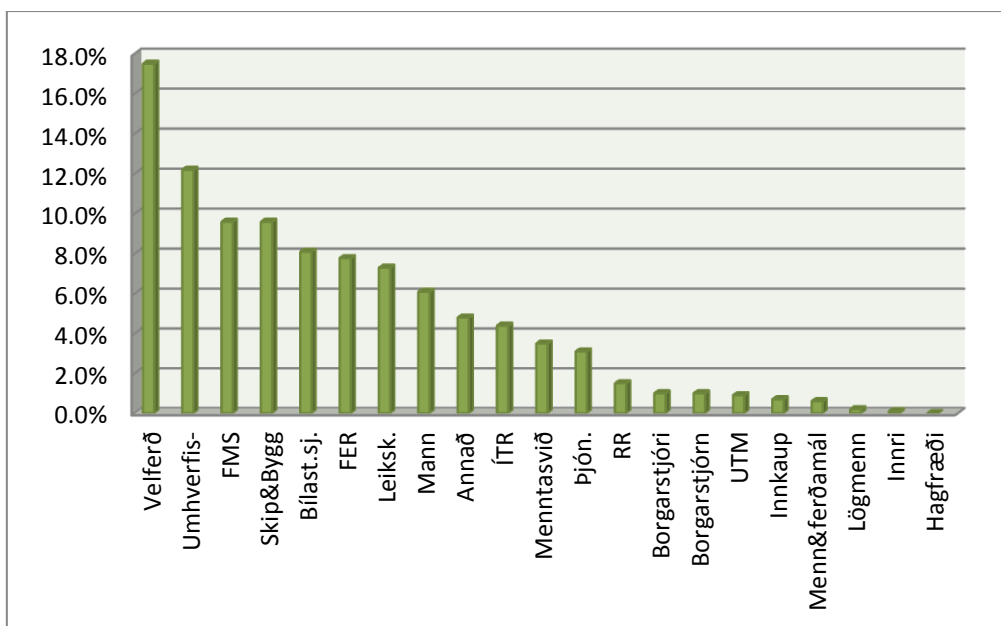
Graf 1 sýnir hvernig fjölda símtala í símaveri skiptist milli mánaða ársins 2011, heildarfjöldi 204.212



Graf 1

Graf 2 sýnir hvernig símtöl í símaver greinast milli sviða og skrifstofa. Flest erinda tengjast velferðarsviði, eða tæp 18% allra símtala og síðan umhverfis- og samgöngusviði um 12%. Heildarfjöldi símtala árið 2011 voru 204.212.

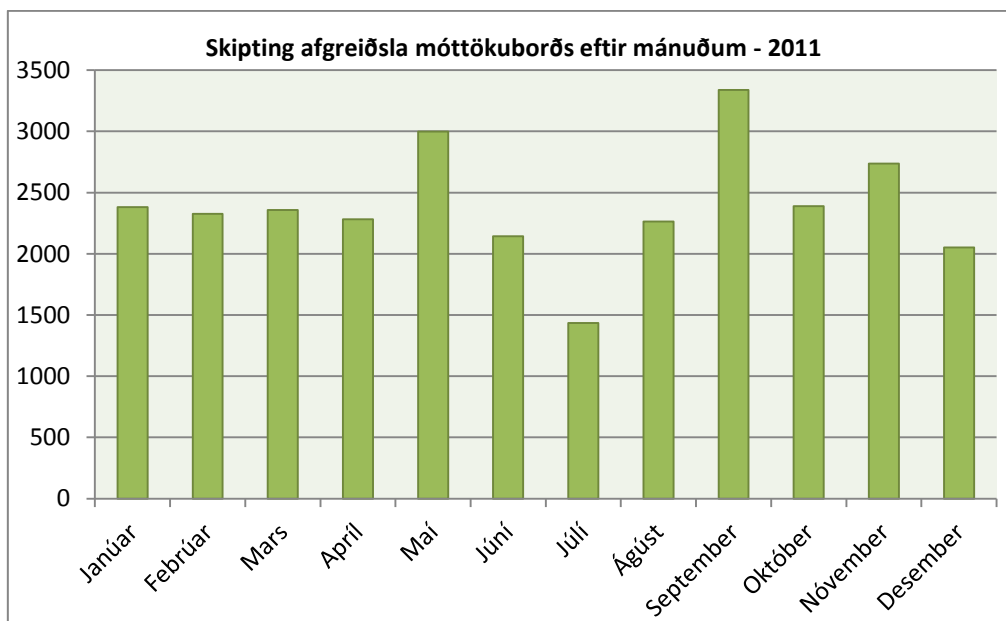
Símaver 2011 - Skipting símtala milli sviða og skrifstofa



Graf 2

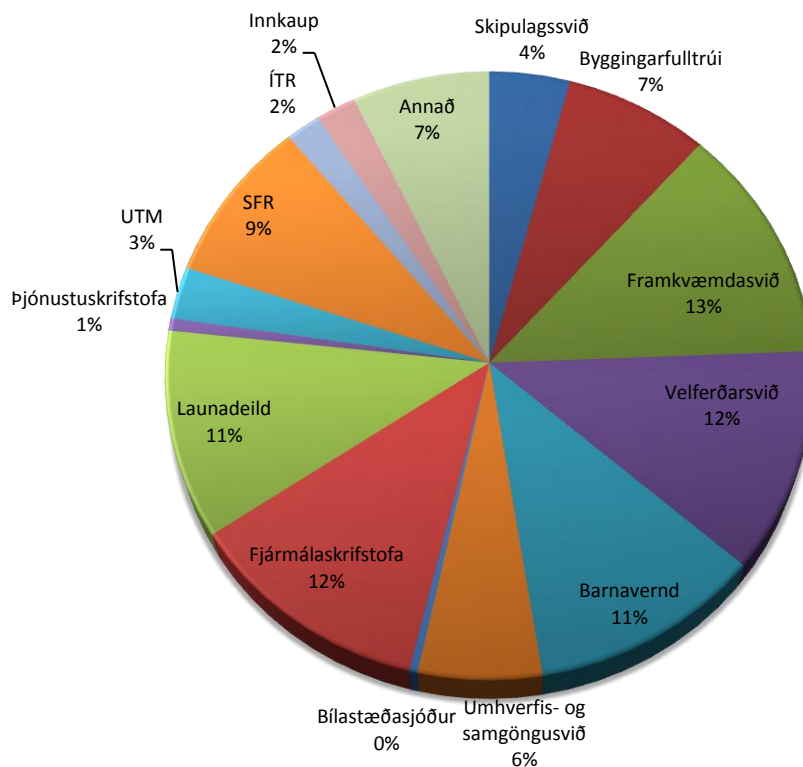
Tölfræði móttöku

Graf 3 sýnir skiptingu afgreiðsla móttökuborðs þjónustuvæðs eftir mánuðum ársins 2011. Heildarfjöldi afgreiðsla var 28,701.



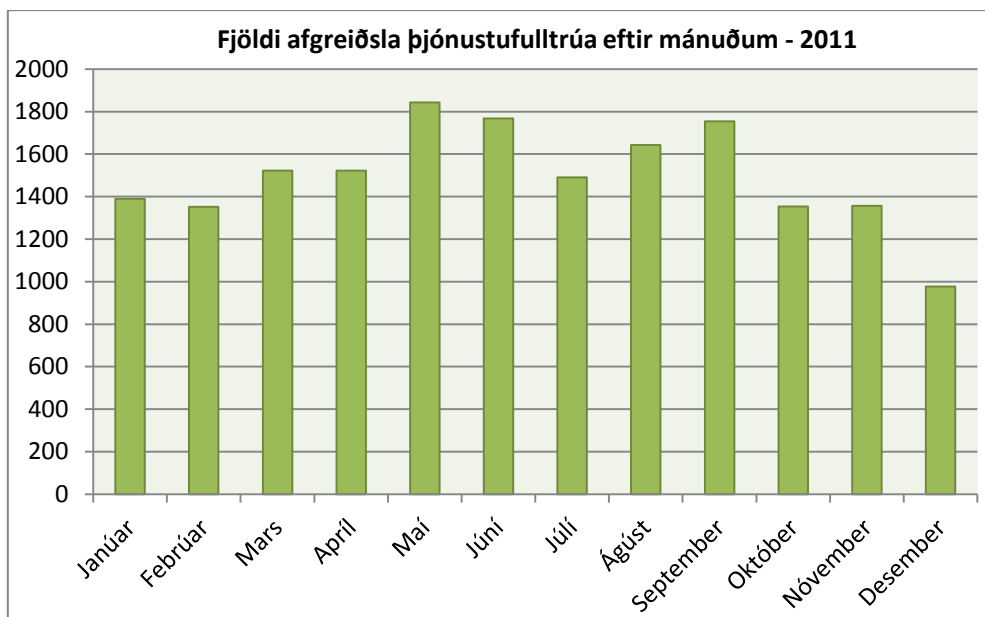
Graf 3

Skífurit 1 sýnir skiptingu afgreiðsla á móttökuborði þjónustvers, milli sviða og skrifstofa árið 2011. Dreifing nokkuð jöfn á stærstu svið og skrifstofur. Heildarfjöldi afgreiðsla var 28,701.



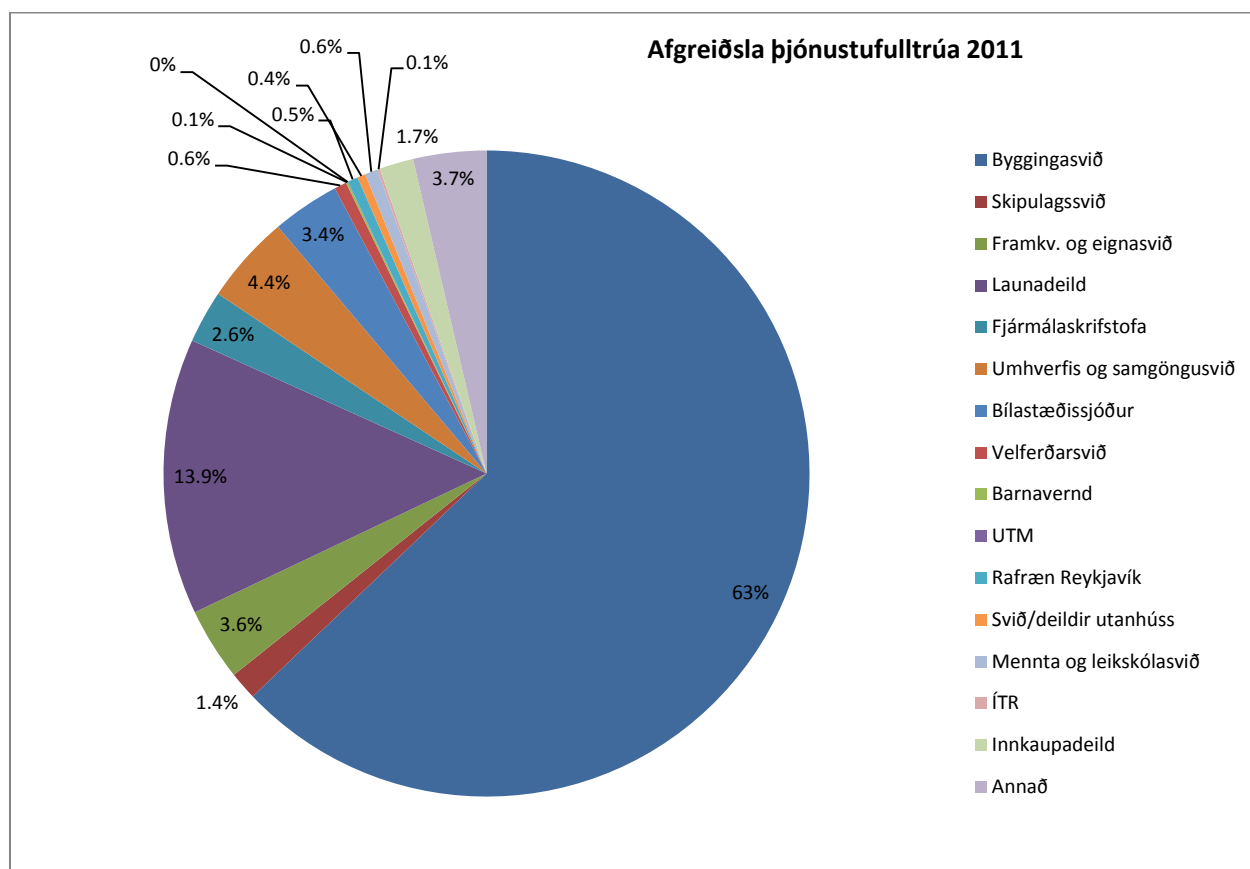
Skífurit 1

Graf 4 sýnir skiptingu afgreiðslu þjónustufulltrúa eftir mánuðum árið 2011. Heildarfjöldi afgreiðsla var 17,668.



Graf 4

Skífurit 2 sýnir afgreiðslu þjónustufulltrúa eftir sviðum og skrifstofum fyrir árið 2011. Lang stærsti viðskiptavinurinn er byggingasvið með yfir 60% allra afgreiðsla, heildarfjöldi var 17,668.



Skífurit 2

Ný skrifstofa haustið 2012

Frá og með 1.september 2012 mun þjónustuverið tilheyra nýrri skrifstofu þjónustu og rekstrar. Hinni nýju skrifstofu tilheyra auk þjónustuversins, UTM, skjalaver og rekstur Ráðhúss, Höfðatorgs og Höfða. Sameining þessara eininga í eina skrifstofu gefur vonir um nánari samvinnu og samhæfingu, sem leiða mun til enn betri þjónustuveitingu við íbúa borgarinnar, sem og innri þjónustu við sérsvið og skrifstofur.

Framtíð Reykjavíkurborgar er björt og spennandi, þar sem aukin rafræn þjónusta og önnur framlínuþjónusta mun eiga ríkan þátt í því að skapa borginni nafn sem vistvænni fyrirmyndarborg í þjónustu og lýðræði. Þjónustuverið mun þar leggja sitt af mörkum.